# MANUAL DE USUARIO

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA V 2.0

Este manual forma parte del manual de usuarios de las apps municipales







www.digitalvalue.es

| Versión | Fecha | Autor | Estado |
|---|---|---|---|
| 1.1 | 28 · 11 · 2014 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.2 | 29 · 11 · 2014 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.3 | 16 · 02 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.4 | 17 · 02 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.5 | 07 · 04 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.6 | 14 · 04 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.7 | 22 · 05 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.8 | 24 · 05 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 1.9 | 30 · 05 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |
| 2.0 | 11 · 06 · 2015 | Helen Martínez | Para revisión |


MÁS PARTICIPATIVO
MÁS SOCIAL
MÁS DISEÑO
MÁS DIRECTO
MÁS CERCANO
MÁS ÚTIL
MÁS RENTABLE
MÁS MULTIMEDIA
MÁS RÁPIDO

## Introducción:

El siguiente manual tiene como objetivo dar a conocer las herramientas del buzón ciudadano y la app de participación ciudadana desarrolladas para los dispositivos móviles. Estas aplicaciones van a permitir que los vecinos participen en la gestión del municipio, trasladando sus quejas, avisos y sugerencias al equipo de gobierno municipal, que dispondrá de una herramienta fundamental para atender las necesidades e inquietudes de la población.

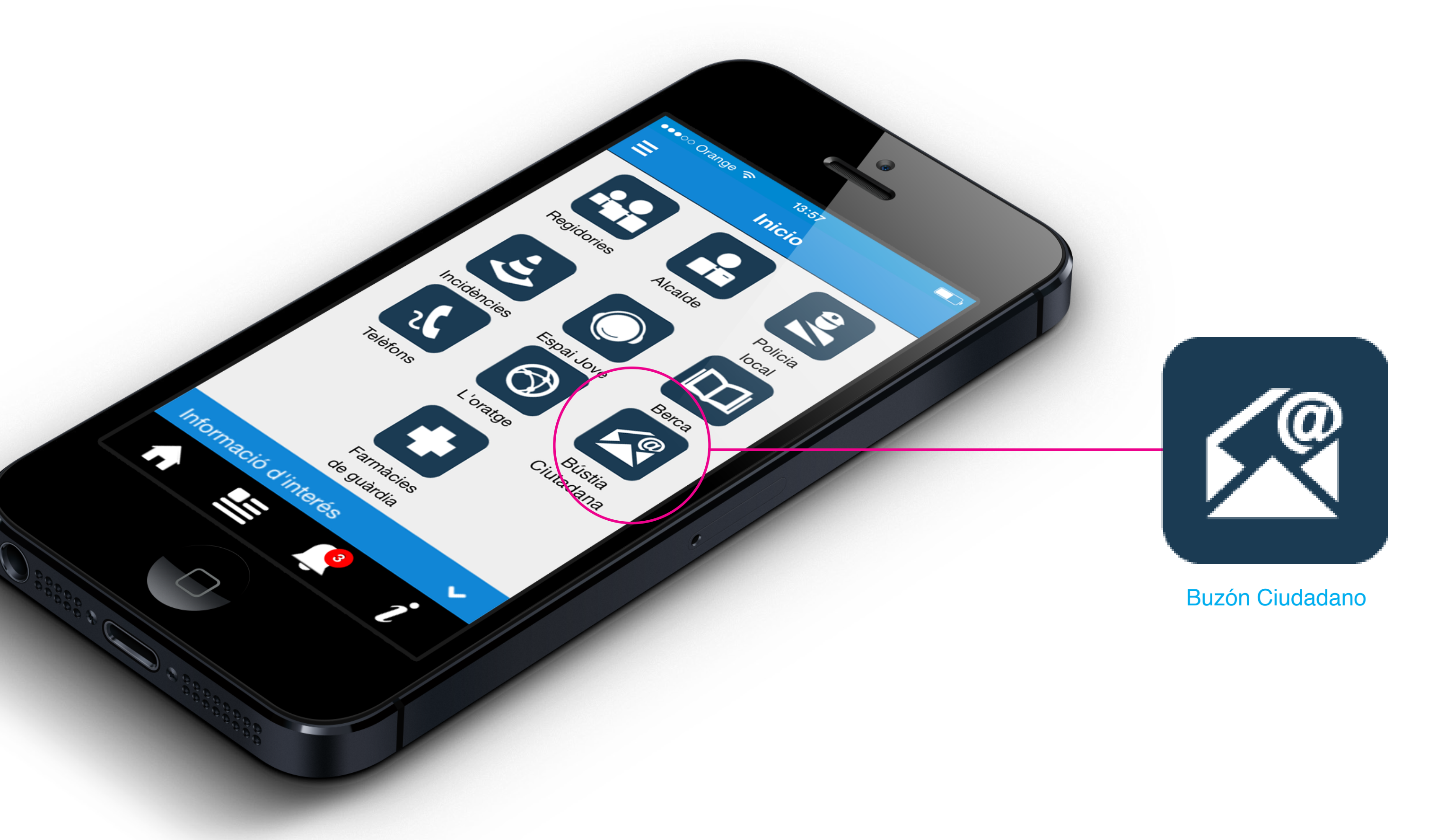
A continuación se explica de forma rápida y sencilla como gestionar los mensajes recibidos y configurar la herramienta para su buen funcionamiento.

## Índice:

# 1. Buzón Ciudadano

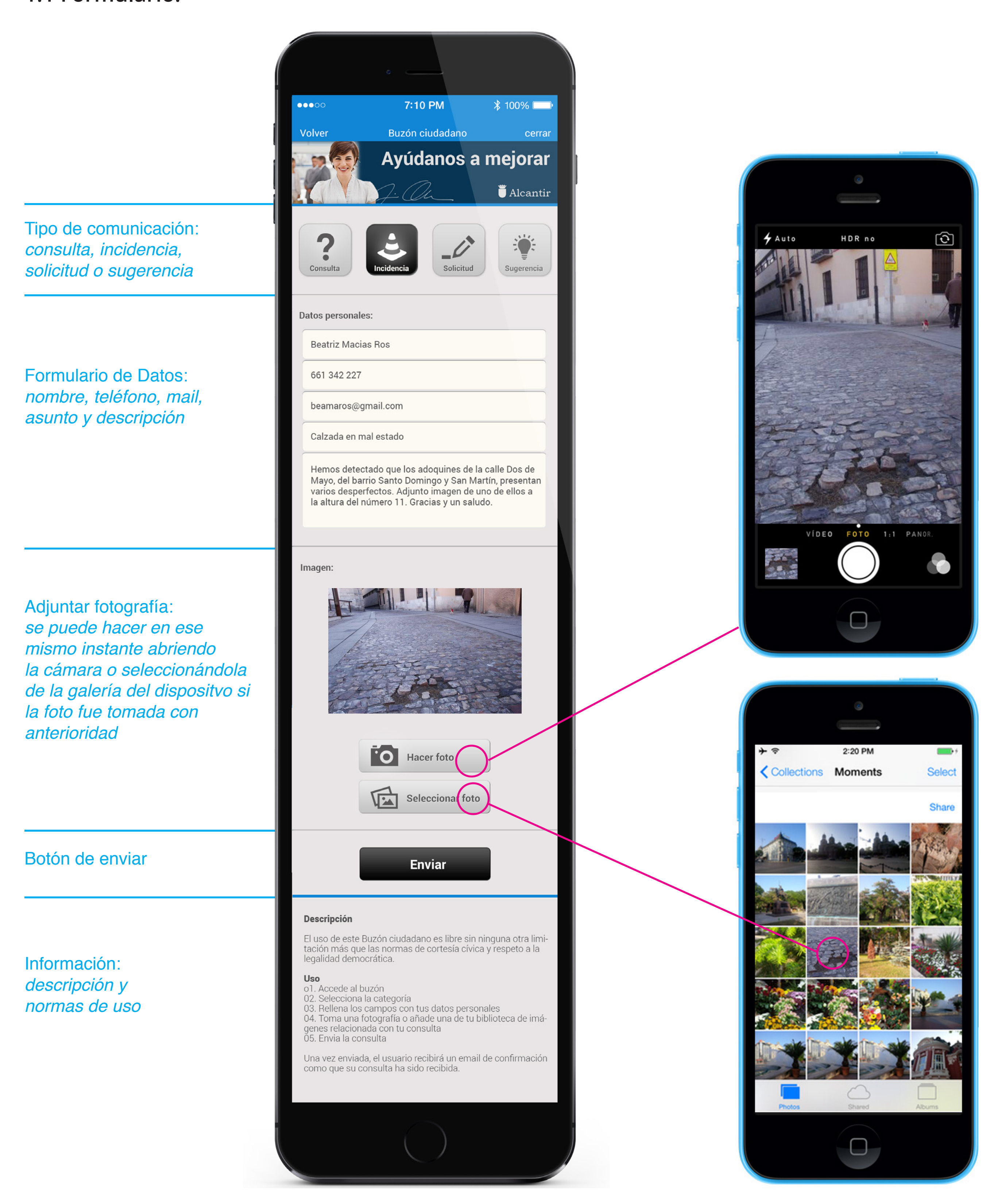
El ***Buzón Ciudadano*** se encuentra integrado dentro del App Municipal. Esta herramienta permite al usuario establecer una comunicación rápida con el Ayuntamiento desde su móvil. El administrador del buzón recibirá en un correo electrónico un mensaje con los datos del ciudadano, el asunto, una descripción del mismo y una fotografía (opcional).

En la sección de enlaces rápidos del ***App Municipal***, encontraremos el botón de acceso al buzón ciudadano.




El formulario del Buzón Ciudadano permite elegir entre 4 tipos diferentes de comunicaciones, rellenar campos con los datos personales del usuario, y adjuntar una foto de nuestra galería o sacarla directamente con la cámara del dispositivo.

## 1.1 Formulario:



## 1.2 Configuración de la cuenta de mail:

Los mensajes enviados desde el buzón ciudadano llegarán como mensajes de correo electrónico a una dirección previamente configurada por el Ayuntamiento. Es importante que esta dirección sea exclusiva del buzón ciudadano y que toda la correspondencia recibida y enviada sea archivada para su consulta posterior.

Para acceder al formulario de configuración de la cuenta de correo pincharemos sobre el enlace de menú ***Configuración - Participación ciudadana***

- Cerrar sesión
- Configuración
  - Datos de la EL
  - Participación ciudadana
  - Apariencia
- Contenido
  - Agregar contenido
  - Add entity
  - Add banner
  - Administrar contenido
  - Administrar tipos de contenido
  - Administrar grupos de carteles
  - Administrar clasificación
  - Traducir cadenas de texto
  - Editar el menú
- My account
- Personas
  - Permisos y roles
  - Usuarios
- Utilidades
  - Limpiar caché
  - Dashboard
  - Cambiar la estructura de la portada

**CONFIGURAR CORREO PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Correo Destinatario**

Dirección de origen para los mensajes de correo. Esto debe ser compatible con las normas de la EPE para dominio de correo .

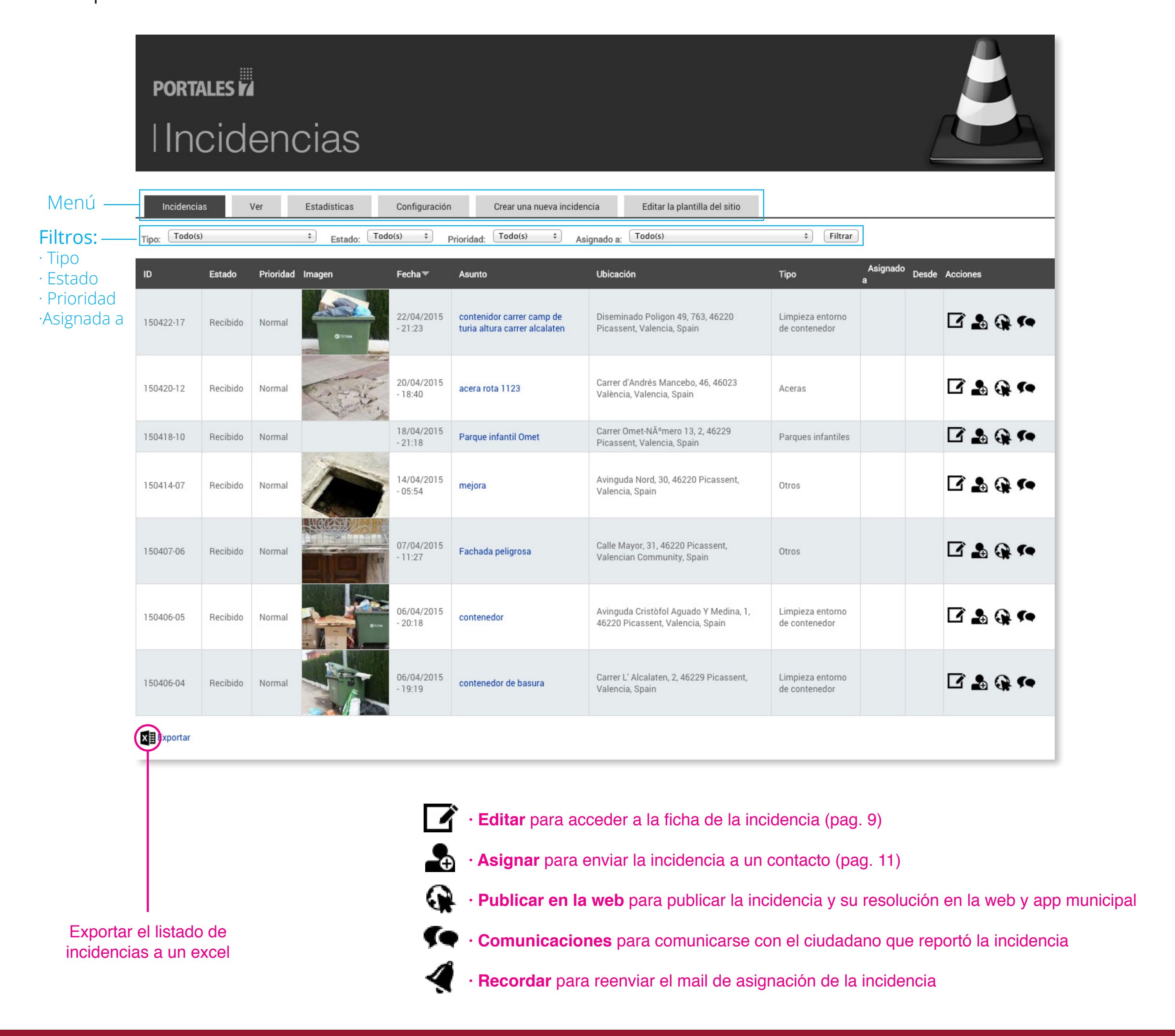


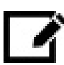
# 2. Aplicación de Incidencias

## 2.1 Panel de Gestión

El panel de administración del sistema de gestión de incidencias permite registrar, atender, resolver, comunicar y asignar todas las incidencias que se recogen a través del APP o de la página web. El panel aporta al ayuntamiento la herramienta necesaria para una correcta atención de este servicio ciudadano.

El administrador dispone de un panel de control integrado en su portal web municipal, desde el que se pueden gestionar las incidencias recibidas y crear nuevas.
Para acceder al panel de gestión el administrador deberá registrarse con su usuario y contraseña y entrar en el apartado de **Incidencias** del menú de Administración.





## 2.2 Edición de la incidencia

Desde el panel de edición de la incidencia podremos hacer *observaciones* para ayudar a la gestión interna o publicar en la web la incidencia y su resolución.

Incidencias | Ver | Estadísticas | Configuración | Crear una nueva incidencia

Editar | Ver | Asignar | Comunicaciones | Publicar en la web

**Datos de la incidencia #15040-06: Fachada peligrosa**

**Estado:** Recibido **Prioridad:**

**Nombre:** José María Ramón

**Teléfono:** 645406917 **Correo:** xumarivalencia@gmail.com

**Fecha:** 07-04-2015 (11:27) **Tipo:** Otros

**Asignado a:** Sin asignar

Datos:
Recoge los datos del aviso recibido, persona que ha facilitado la información e imágen.

**Imagen:**

Detectada papelera rota en la Calle Vigen de Gracia

**Ubicación:** Calle Mayor, 31, 46220 Picassent, Valencian Community, Spain

Calle Mayor, 31
Calle Mayor, 31, 46220 Picassent, Valencian Community, España
Ampliar el mapa
Cómo ll... Guardar

Carrer Nou
Plaça Ajuntament
Calle Mayor, 31
Carrer Alginet
Carrer Gómez Ferrer
Carrer Major
Consum
©2015 Google - Datos de mapas ©2015 Google, basado en BCN IGN España

Posición geográfica y mapa de localización:
La ubicación de la incidencia siempre llega si se ha realizado desde el móvil o tablet con GPS. Si se hace desde el panel de control, la ubicación es opcional.

**Cambiar la dirección:**

Rellene sólo si desea cambiar la dirección

Añadir *Picassent, Valencia, España* a la dirección modificada

Ubicación original

Descripción:
Breve comentario que describa la incidencia.
ej: *"hemos detectado una papelera rota en la Calle Virgen de Gracia"*

**Descripción:**
El balcón de la vivienda abandonada de la calle mayor 32 presenta peligro de desprendimiento. Temo por la seguridad de los viandantes. Gracias. Saludos.

**Material:**

**Horas:**

**Anotaciones de la incidencia**

Escriba una anotación...

Anotaciones:
Permite incluir comentarios y anotaciones por los operadores del sistema que permitan conocer las gestiones realizadas (*se ha comunicado a la Brigada, se han iniciado los trabajos, se prevé la finalización en tal fecha, se ha demorado por este motivo, etc...*) y atender cualquier consulta del interesado o de terceros sobre esta incidencia. Estas anotaciones también pueden ser de gran utilidad para precisar y concretar la incidencia ampliando la información inicialmente recibida, o para confirmar que ha sido verificada (*la policía municipal confirma el problema, se ha verificado la información...*).

Este texto es para uso interno y nunca se mostrará a los visitantes del sitio.

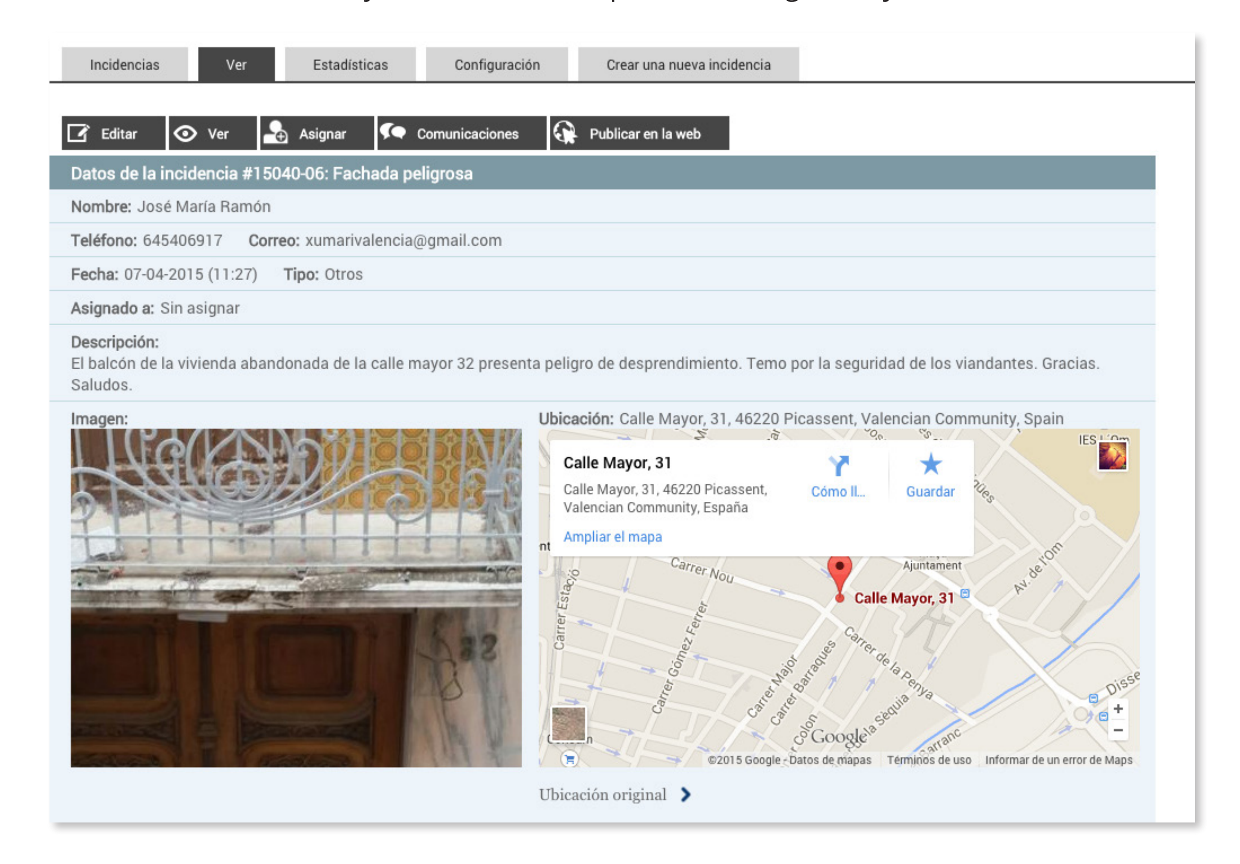
Guardar y ver | Guardar y listar | Guardar y editar | Eliminar

- Guardar y ver: Se guarda y se ve la ficha de la incidencia
- Guardar y listar: Se guarda y se va al listado de incidencias
- Guardar y editar: Se guarda y se sigue editando la incidencia
- Eliminar: Borrar la incidencia

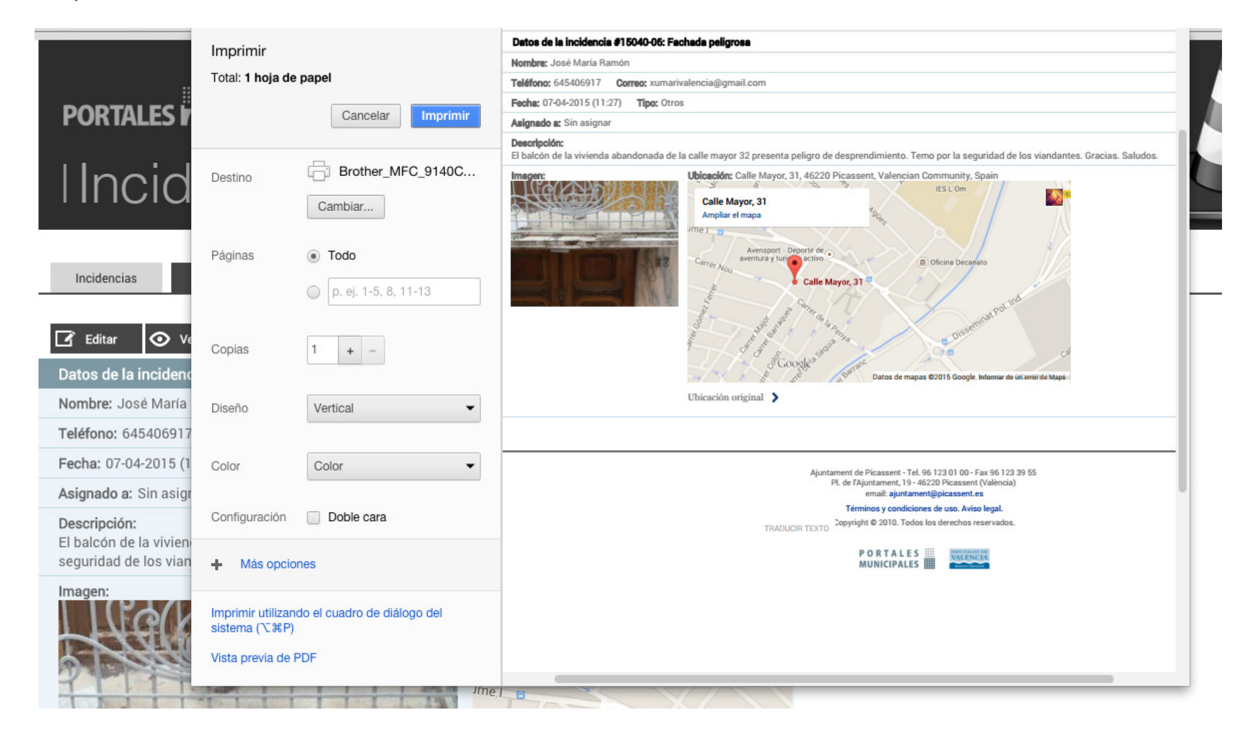
## 2.3 Ver incidenca




Vista optimizada del parte de la incidencia. Desde esta página podremos imprimir el parte de incidencia con los datos más relevantes y en forma de ficha para una fácil gestión y archivación.




Desde esta pantalla se puede imprimir el informe de la incidencia con el comando Ctrl+P o desde *Archivo - Imprimir.*



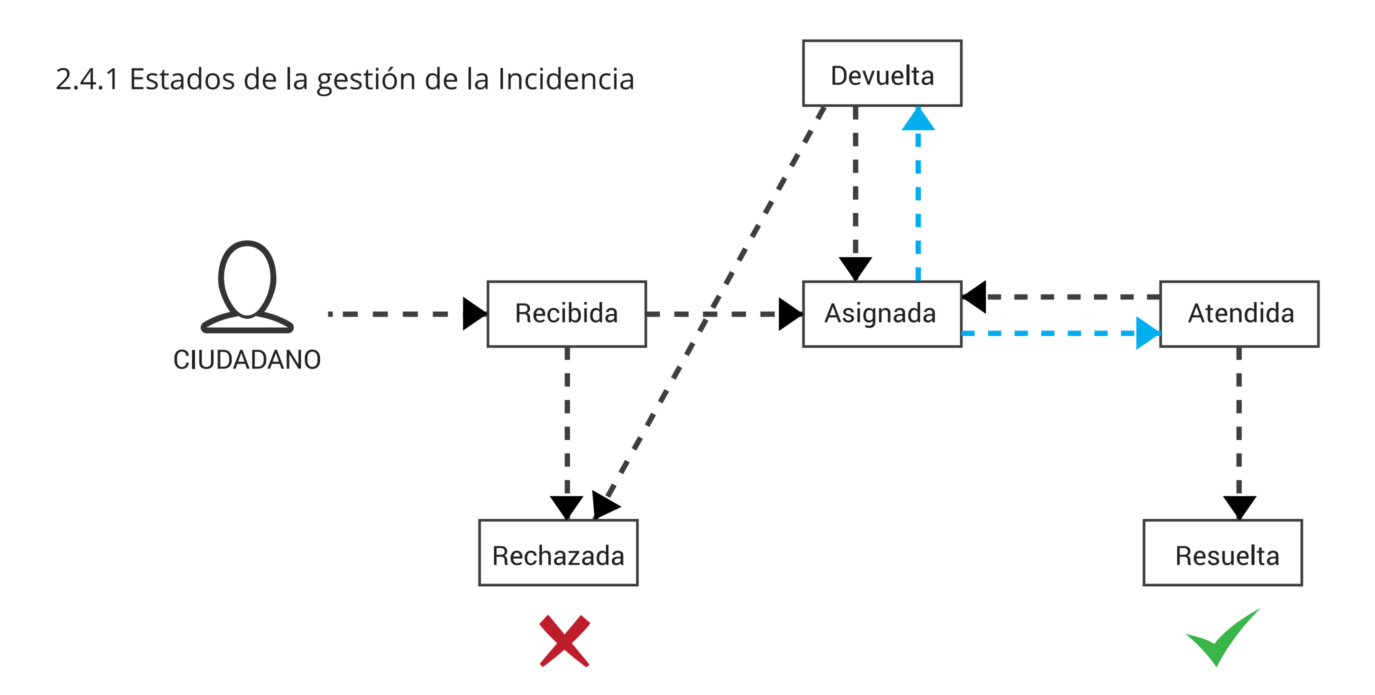
## 2.4 Asignar una incidenca



El administrador del panel podrá asignar las incidencias recibidas a diferentes departamentos o contratistas para su resolución. En el momento que se asigna una incidencia su estado cambia a *"Asignada"* y el destinatario recibe un mail con la información de la misma.




### 2.4.1 Estados de la gestión de la Incidencia



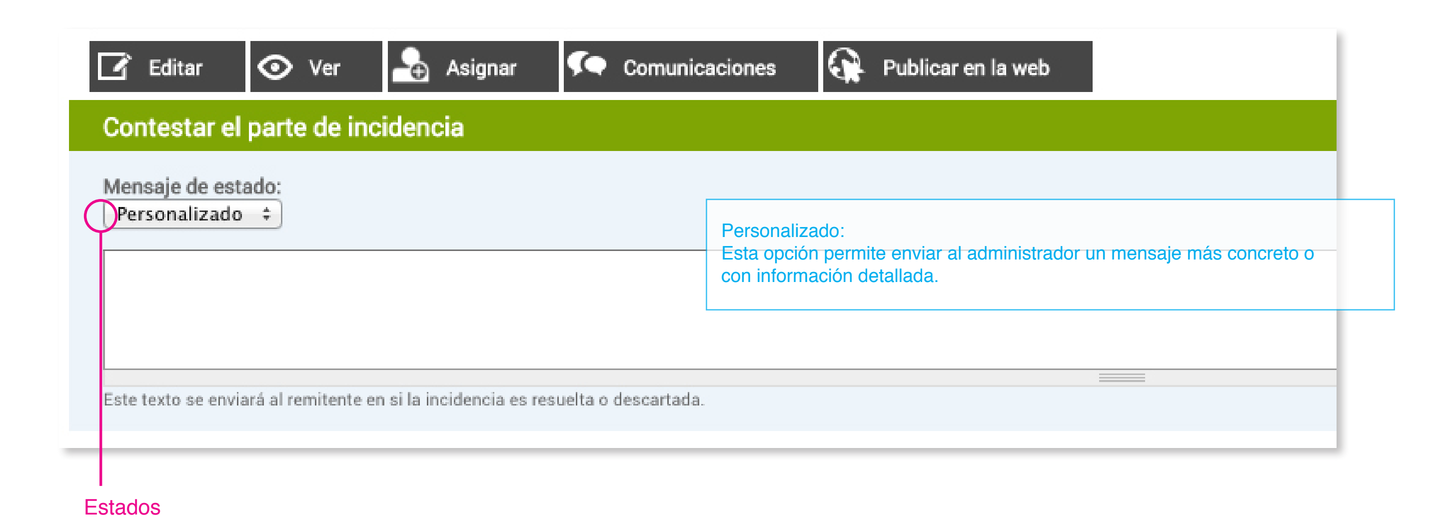

- - - Cambios de estado realizados por el administrador

- - - Cambios de estado realizados por los contratistas o los servicios



## 2.5 Comunicaciones

El administrador puede comunicarse con el usuario que ha enviado la incidencia. Permite configurar la información que se facilitará al ciudadano que reportó el aviso sobre las actuaciones realizadas.




La aplicación permite seleccionar tres estados predefinidos para agilizar la comunicación: *aceptada, resuelta y descartada*

Mensaje de estado:
Aceptada

Su incidencia ha sido recibida, le notificaremos en cuanto se haya resuelto, gracias por colaborar para mejorar tu municipio.

Este texto se enviará al remitente en si la incidencia es resuelta o descartada.

Mensaje de estado:
Resuelta

Su incidencia ha sido resuelta, gracias por colaborar para mejorar tu municipio.

Este texto se enviará al remitente en si la incidencia es resuelta o descartada.

Mensaje de estado:
Descartada

Su incidencia ha sido denegada, por no ser viable, o estar ya resuelta, si tiene alguna duda póngase en contacto con su municipio, gracias por usar nuestro sistema de incidencias.

Este texto se enviará al remitente en si la incidencia es resuelta o descartada.

En el siguiente diagrama podemos ver las comunicaciones que se envían a lo largo de la resolución de la incidencia

Ciudadano

Ayuntamiento/
Administrador

Departamentos/
contratistas

mail
incidencia recibida

mail
incidencia recibida

mail
incidencia recibida
*(opción automática opcional)*

mail
incidencia recibida,
resuelta, descartada
o personalizado

Mensaje de estado:
Personalizado

Recibida

Resuelta

Descartada

Por si se quiere tener desactivada la opción de *"Notificar por correo electrónico al remitente"*.
El administrador podrá enviar el mesaje cuando lo decida.

 Emails programados

 Emails que puede enviar el administrador desde el panel de comunicaciones



## 2.6 Publicar en la web y en la app

Esta sección permite indicar la información que será publicada a través de la web y de la aplicación móvil, tanto cuando la incidencia ha sido recibida y está siendo atendida como cuando ya ha sido solucionada.
Se han dispuesto dos campos para introducir los textos que aparecerán en cada caso *(estado previo y el de resolución de la incidencia)*

Editar | Ver | Asignar | Comunicaciones | Publicar en la web

**Publicar en la web**

Título del parte:
Alumbrado
Este título se mostrará en lugar del título introducido por el remitente.

**Estado previo:**
La incidencia fue recibida en el Ayuntamiento el día 12 de Enero a través de la app de Incidencias.
Este texto se mostrará en lugar de la descripción introducida por el remitente.

Fecha del parte:
12-01-2015 11:27
Formato: 24-04-2015 Formato: 09:52
Esta fecha se mostrará en lugar de la fecha de notificación de la incidencia.

Imagen del parte:
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Esta imagen se mostrará en lugar de la introducida por el remitente.

Utilizar imagen enviada
Utilizar la imagen de la incidencia original en la incidencia publicada.

Publicar en la web

Guardar

A

Título de cierre:
Retirada farola en S. Luís Gonzaga. Revisando las otras
Este título se mostrará en las incidencias resueltas.

**Resolución de la incidencia:**
Informamos que ya ha sido reparada la farola en mal estado de la Calle S, Luís Gonzaga a la altura del nº12. Actualmente estamos revisando las de la zona para comprobar que no están en mal estado. Una vez más queremos agradecer vuestra colaboración.
Este texto se mostrará en las incidencias resueltas.

Fecha de cierre:
15-01-2015
Formato: 24-04-2015 Formato: 09:52
Esta fecha se mostrará en las incidencias resueltas. Deje en blanco para utilizar la fecha actual.

Imagen de cierre:
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Esta imagen se mostrará en las incidencias resueltas.

Utilizar imagen enviada
Utilizar la imagen de la incidencia original en el informe de cierre.

Publicar en la web

B

Seleccionar casilla
para publicar

En las siguientes imágenes se muestran las publicaciones de las incidencias tanto en el portal municipal como en la aplicación móvil

Ayuntamiento | Berca | Ciudad | Recursos Municipales | Alcantir | DIAL TRámites y Certificados

Inicio > Primera fase de asfaltado

**Comienza la primera fase de asfaltado del Barri del Raval**

**(15/01/2015)**

Este martes comienza la primera fase del plan de asfaltado de viales, que supone una inversión total de 184.000 euros y la actuación en alrededor de 27.000 metros cuadrados de calle.

ver estado previo

**Retirada farola en S. Luís Gonzaga. Revisando las otras**

**(15/01/2015)**

Informamos que ya ha sido reparada la farola en mal estado de la Calle S, Luís Gonzaga a la altura del nº 12. Actualmente estamos revisando las de la zona para comprobar que no están en mal estado. Una ve más queremos agradecer vuestra colaboración.

B

ver estado previo

**Fecha:** 12/01/2015
**Tipo:** Alumbrado

La incidencia fué recibida en el Ayuntamiento el dia 12 de Enero a través de la app de Incidencias.

A

EL TEMPS

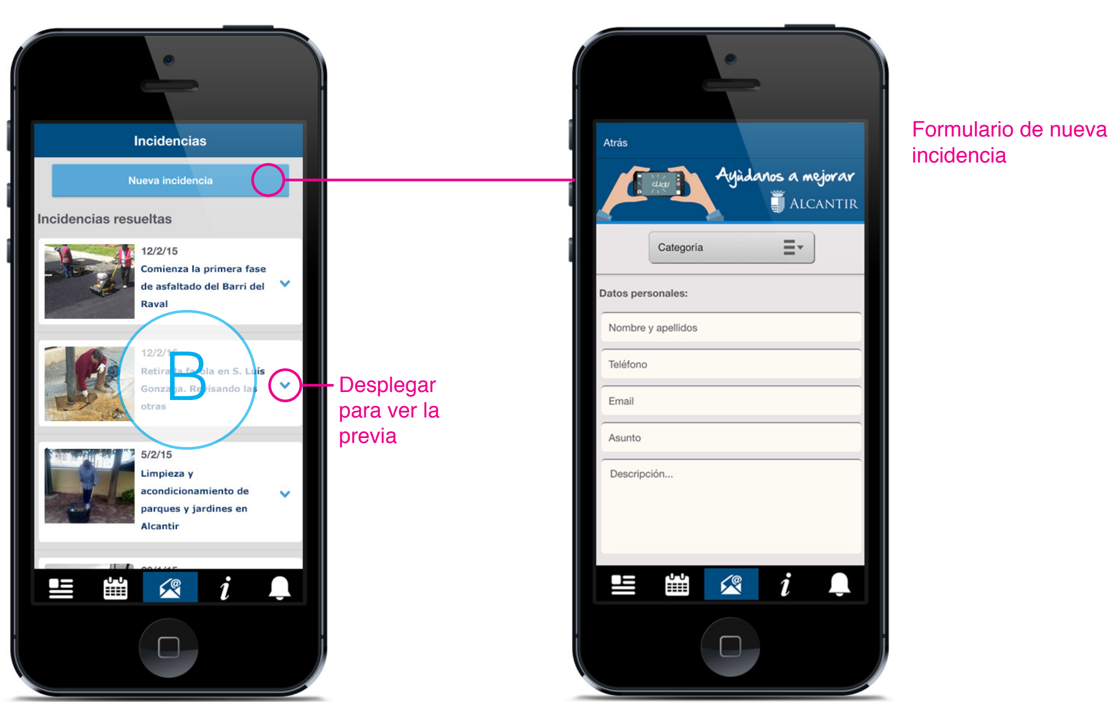
WWW.ALCANTIRAPP.ES

Google play | App Store

AGENDA

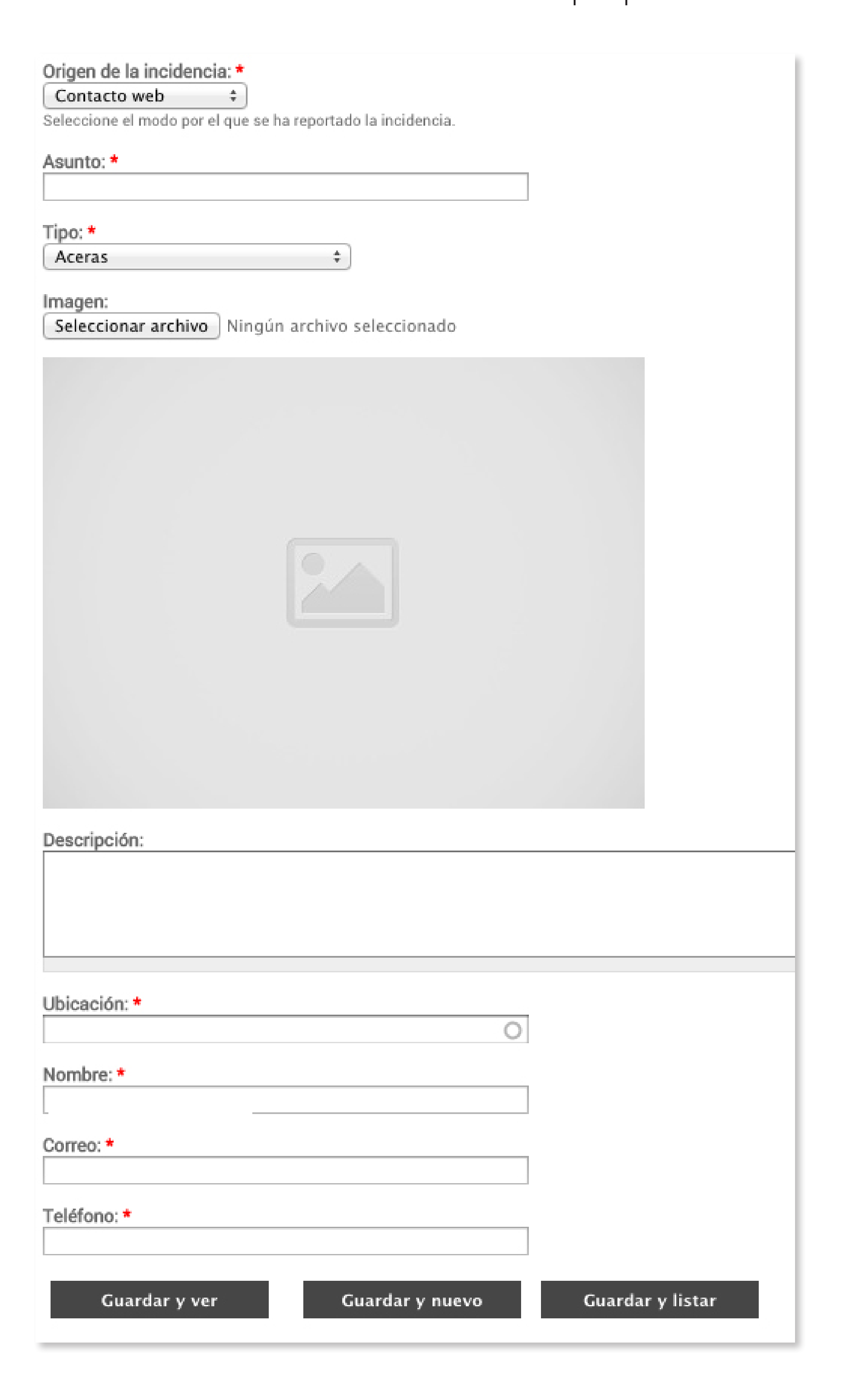
« Febrero »

| L | M | M | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | | |



## 2.7 Crear una incidencia desde el panel de control

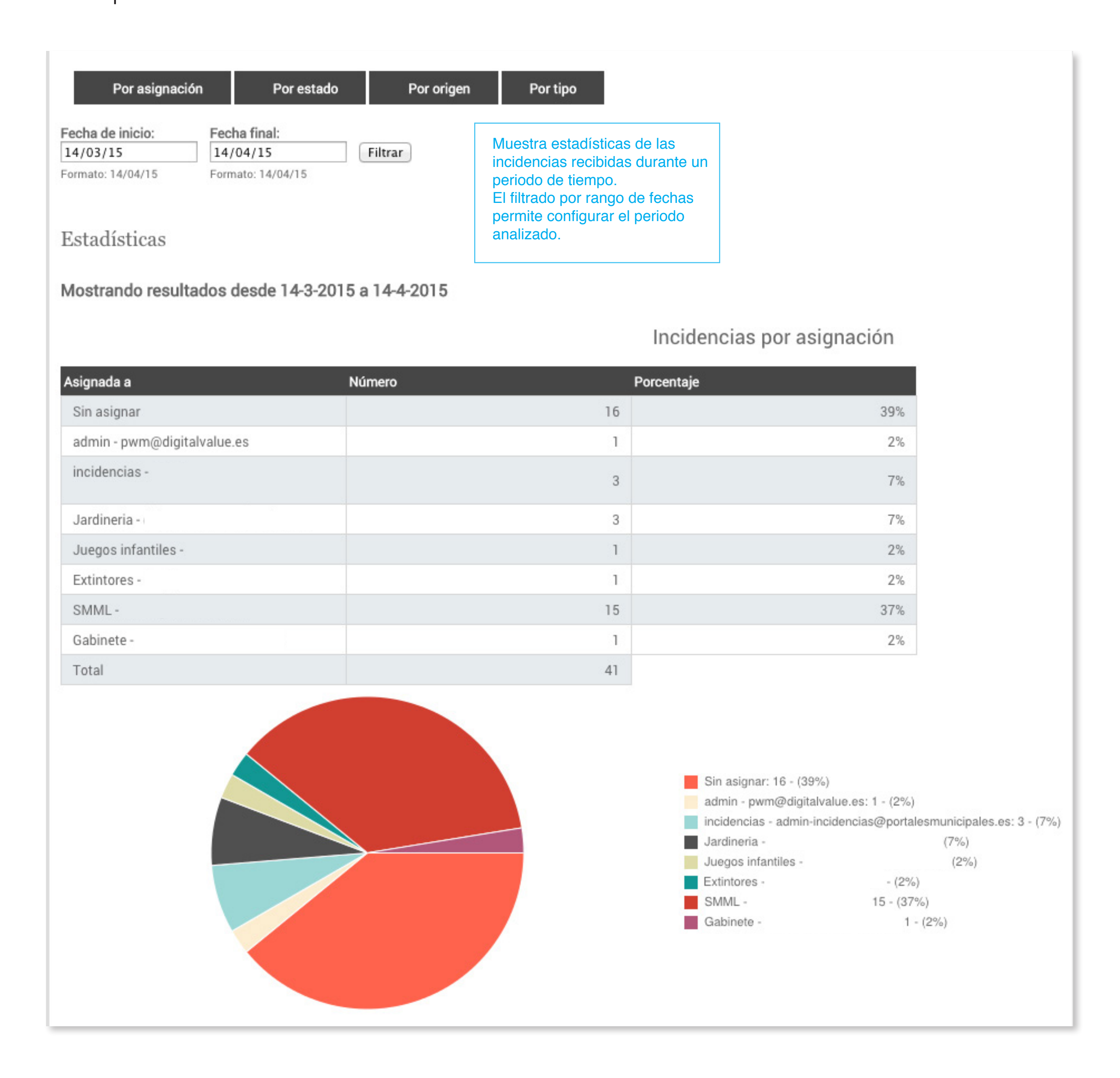
Se puede dar el caso de que el administrador necesite crear una incidencia directamente desde el panel, bien porque la informacion la ha recibido desde otro medio, bien porque desea gestionar varios casos comunes en uno único, porque quiere separarlos, o por cualquier otro motivo. El administrador podrá entrar al siguiente formulario desde el botón *Crear Nueva incidencia* que aparece en la cabecera del listado de Incidencias.



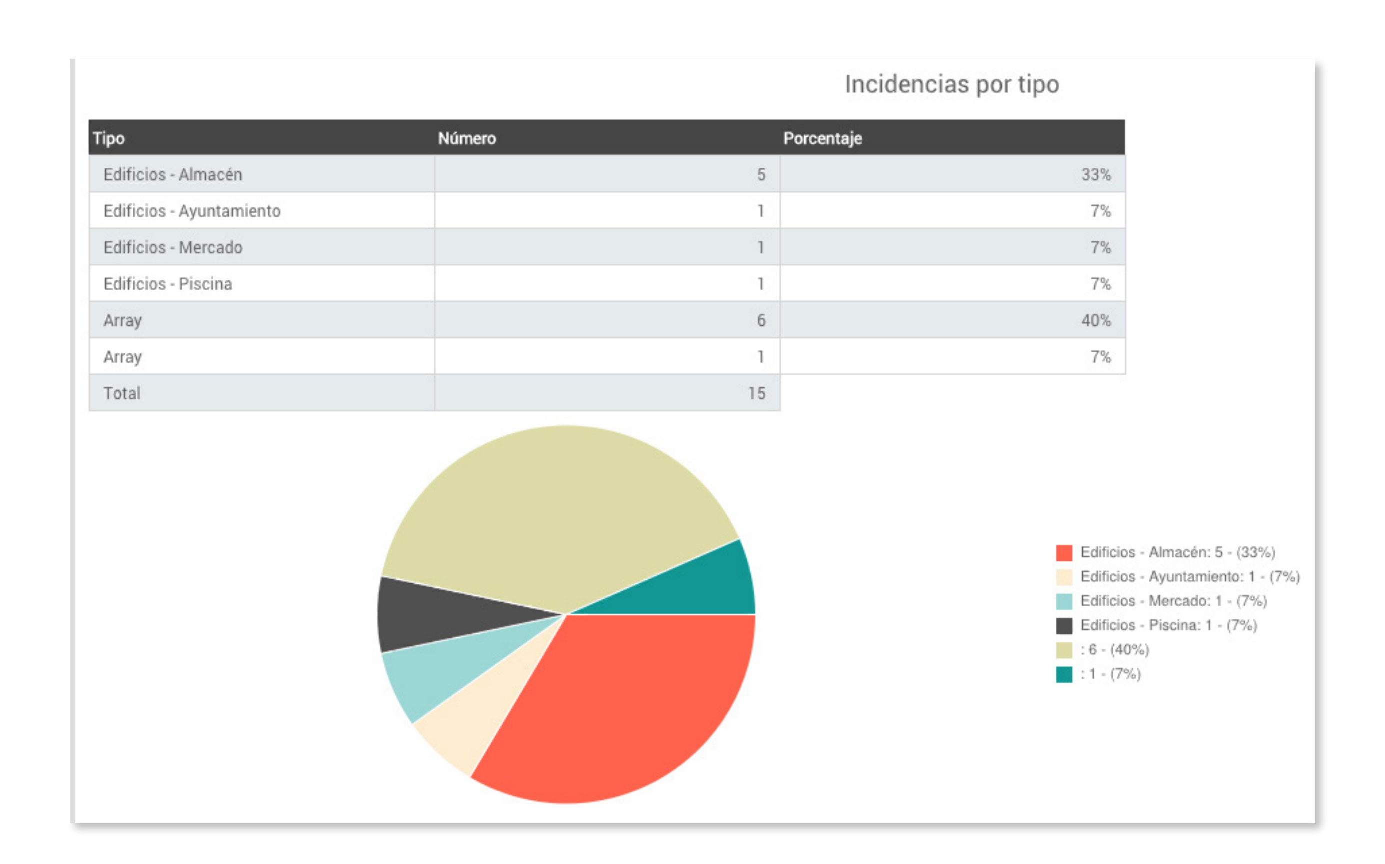
## 2.8 Estadísticas

Si pulsamos sobre el botón de *Estadísticas* podremos consultar las gráficas con información sobre las incidencias que hay almacenadas en la base de datos del portal.

Estas estadísticas nos ofrecen datos sobre las incidencias gestionadas según:
- A quien se le asignó
- Por estado
- Por origen
- Por tipo

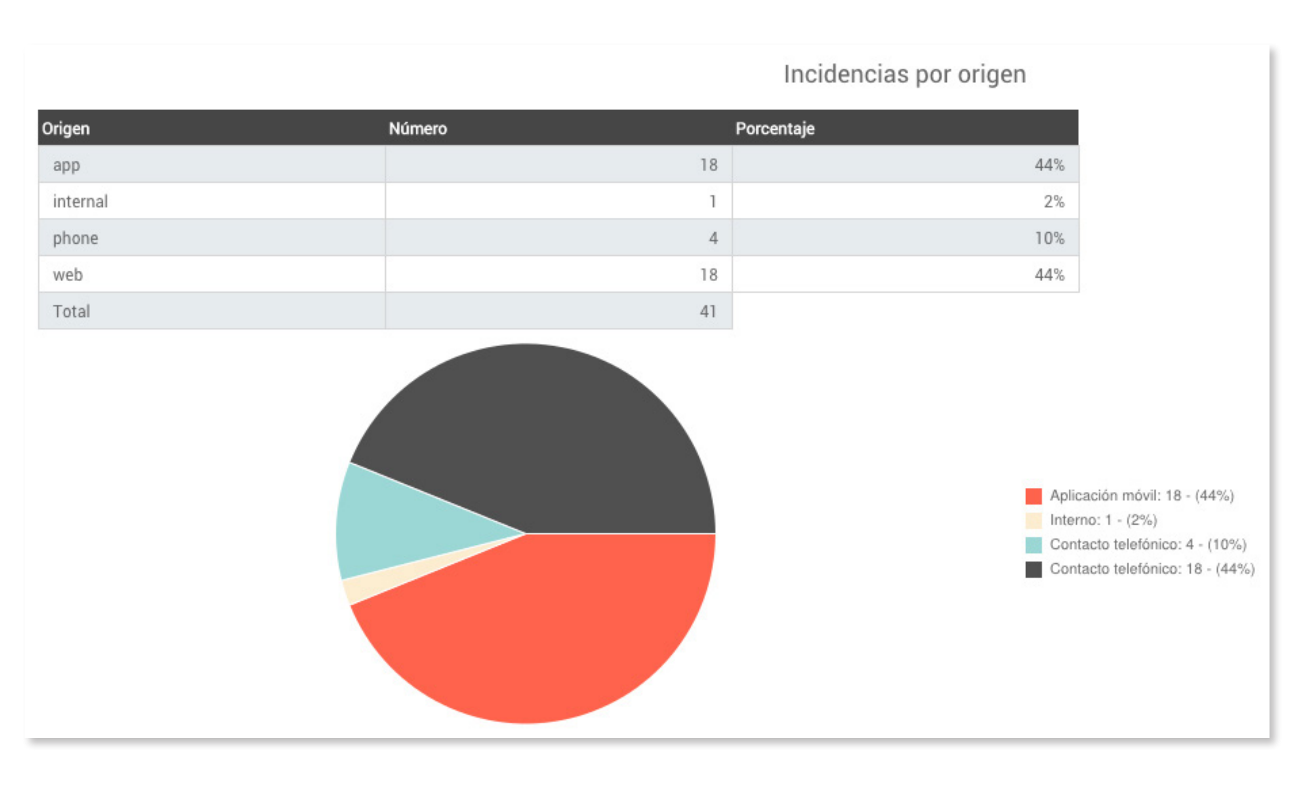



| Asignada a | Número | Porcentaje |
|---|---|---|
| Sin asignar | 16 | 39% |
| admin - pwm@digitalvalue.es | 1 | 2% |
| incidencias - | 3 | 7% |
| Jardineria - | 3 | 7% |
| Juegos infantiles - | 1 | 2% |
| Extintores - | 1 | 2% |
| SMML - | 15 | 37% |
| Gabinete - | 1 | 2% |
| Total | 41 | |

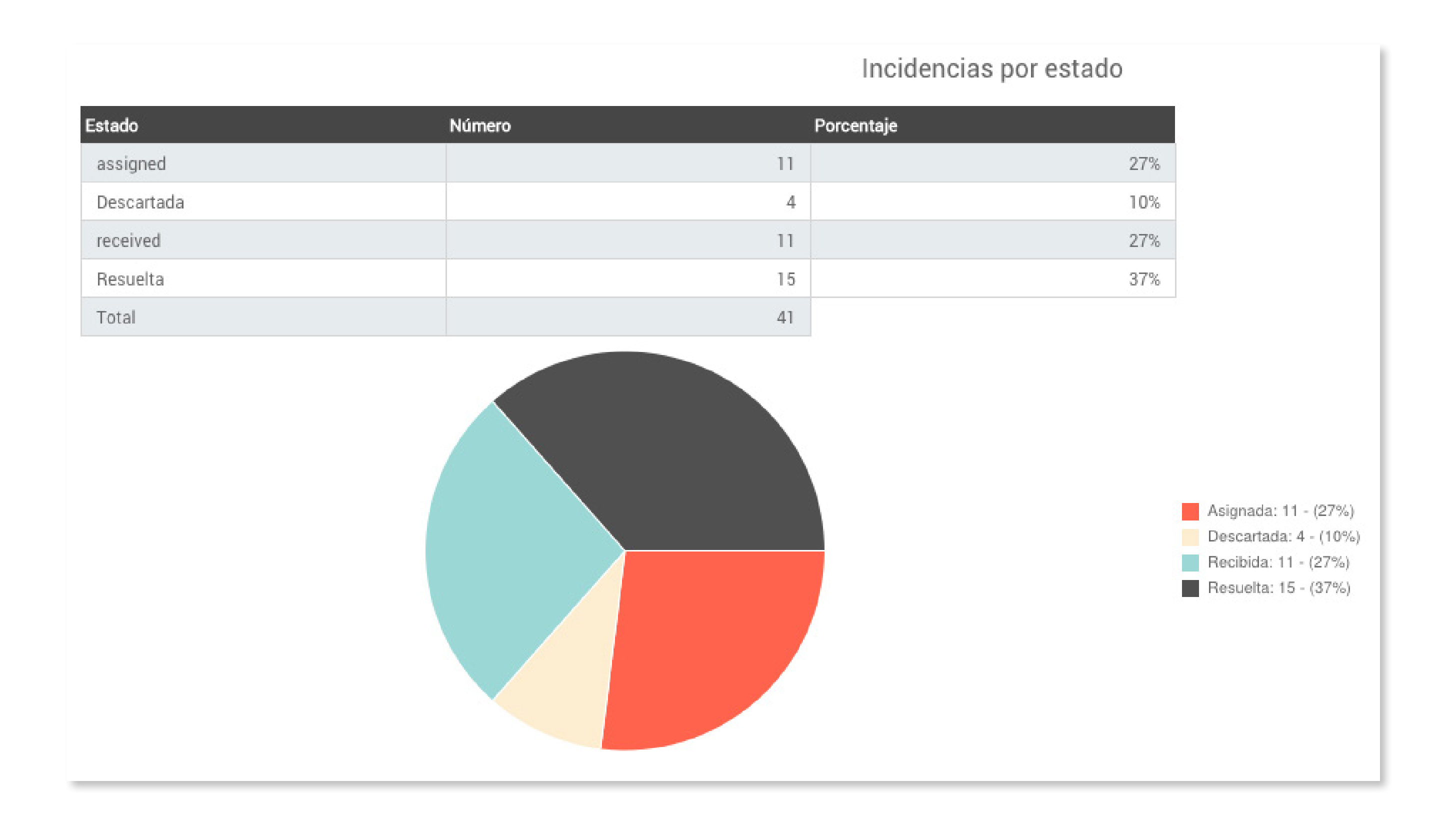

Incidencias por tipo

| Tipo | Número | Porcentaje |
|---|---|---|
| Edificios - Almacén | 5 | 33% |
| Edificios - Ayuntamiento | 1 | 7% |
| Edificios - Mercado | 1 | 7% |
| Edificios - Piscina | 1 | 7% |
| Array | 6 | 40% |
| Array | 1 | 7% |
| Total | 15 | |




Incidencias por origen

| Origen | Número | Porcentaje |
|---|---|---|
| app | 18 | 44% |
| internal | 1 | 2% |
| phone | 4 | 10% |
| web | 18 | 44% |
| Total | 41 | |



Incidencias por estado

| Estado | Número | Porcentaje |
|---|---|---|
| assigned | 11 | 27% |
| Descartada | 4 | 10% |
| received | 11 | 27% |
| Resuelta | 15 | 37% |
| Total | 41 | |

## 2.9 Configuración

Para acceder al panel pulsaremos sobre ***Configuración del servicio de incidencias*** en el panel de control del portal.

Utilizar interfaz

☑ Activar registro
Activar para registrar los tickets en la base de datos y acceder a ellos a través de la interfaz de administración.

Imágenes en listados:
incidencias-listado
Preconfiguración de imagecaché para utilizar en los listados de incidencias.

Imagen en vista completa:
incidencias-pagina
Preconfiguración de imagecaché para usar en la vista completa de incidencia.

Incidencias por página:
25
Número de incidencias a mostrar por página en la interfaz administrativa.

Roles para asignación:
☐ usuario registrado
☑ Administrador Incidencias
☑ Brigada
☐ Redactor
☐ Webmaster
Seleccione a qué roles se les pueden asignar incidencias.

☐ Ver las incidencias descartadas en el listado

☐ Imagen obligatoria en incidencias
Activar para rechazar cualquier incidencia que no incluya imagen.

PASO 1 Introducir la localización

Ubicación por defecto:
Alcantir, Valencia, España
Introduzca la localización por defecto para incidencias sin una ubicación predeterminada.

Lista de calles para autocompletar:

PASO 2 Listado de calles en caso de que queramos que aparezcan al autocompletar

Escribe el nombre de las calles que quieras que se muestren en el autocompletar de los campos ubicación(una por linea)

Configuración de correo electrónico

De:
incidencias@ayuntamiento.es
Dirección de origen de los mensajes de correo. Debe ser compatible con las reglas SPF del dominio.

PASO 3 Introducir el mail desde el que se envían los correos

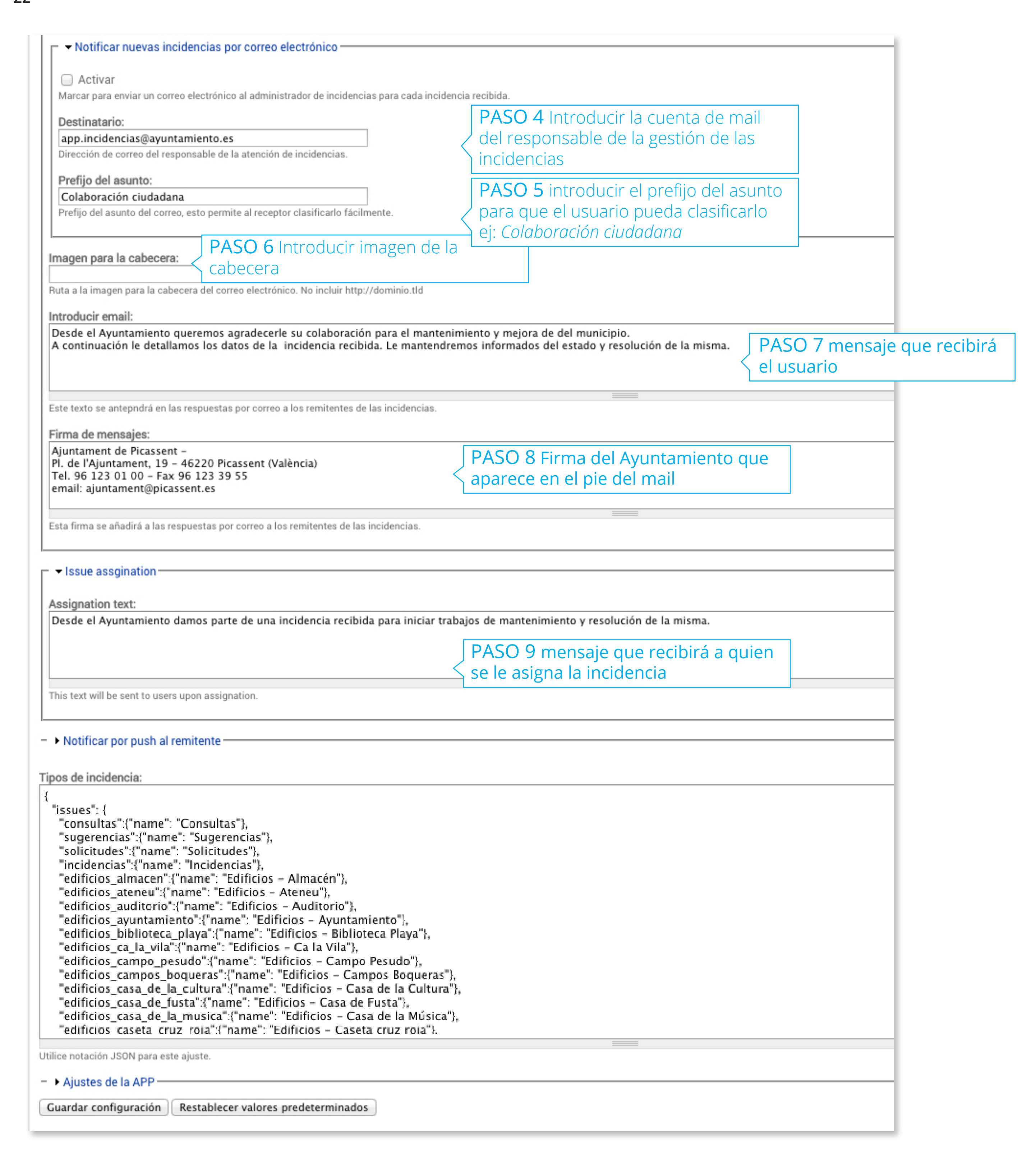
Remitente::
Incidencias Ayuntamiento
Esto aparecerá como nombre del remitente en los mensajes de correo.

PASO 4 Nombre del remitente que verá el usuario

☑ Notificar por correo electrónico al remitente
Marcar para enviar un mensaje de correo electrónico al remitente cuando se acepte la incidencia o se cierre.

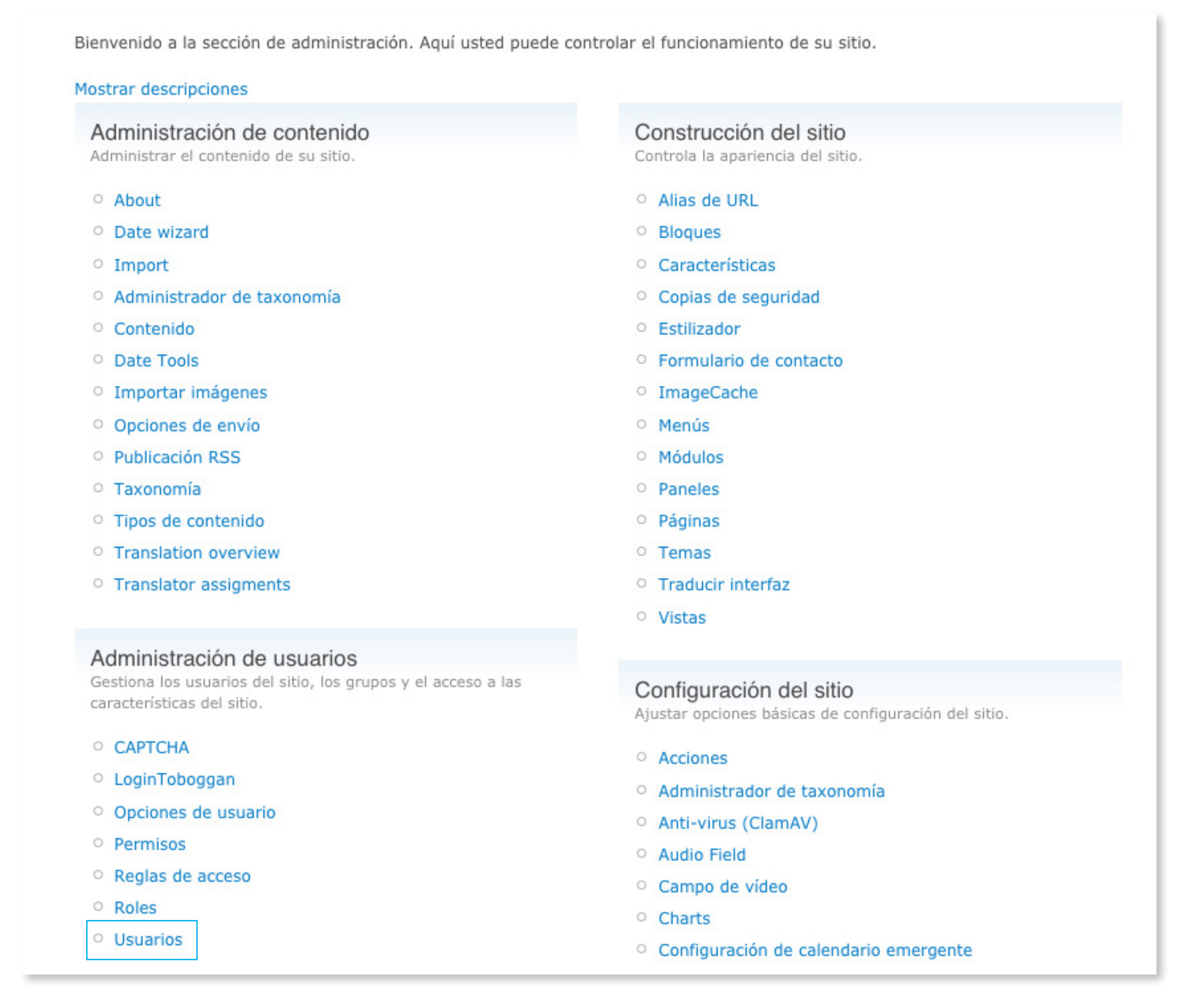
Si marcamos esta opción el usuario recibirá un mensaje automático de que su incidencia ha sido recibida

*La dirección de origen de los mensajes de correo debe ser compatible con las reglas SPF del dominio

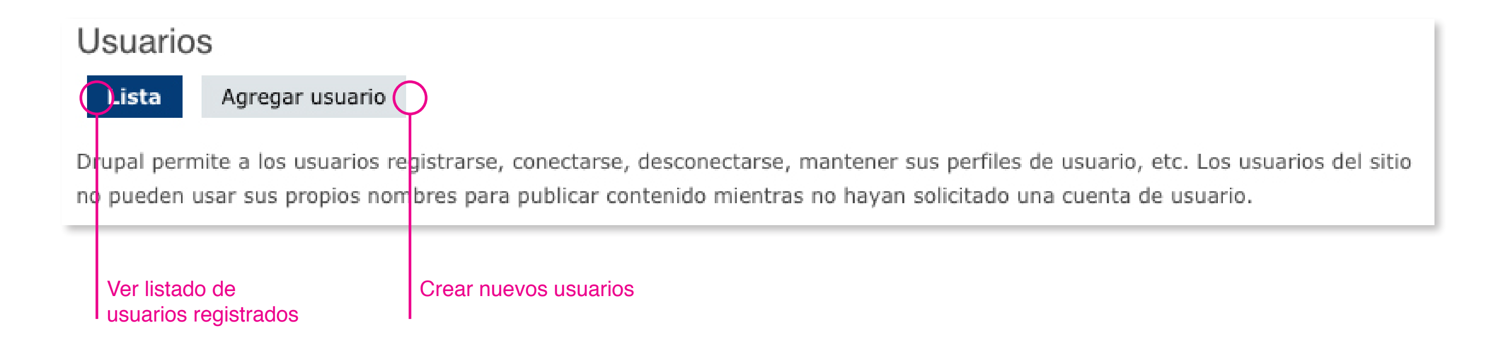

Notificar nuevas incidencias por correo electrónico
Activar
Marcar para enviar un correo electrónico al administrador de incidencias para cada incidencia recibida.
Destinatario:
app.incidencias@ayuntamiento.es
Dirección de correo del responsable de la atención de incidencias.
Prefijo del asunto:
Colaboración ciudadana
Prefijo del asunto del correo, esto permite al receptor clasificarlo fácilmente.
PASO 4 Introducir la cuenta de mail del responsable de la gestión de las incidencias
PASO 5 introducir el prefijo del asunto para que el usuario pueda clasificarlo ej: Colaboración ciudadana
Imagen para la cabecera:
PASO 6 Introducir imagen de la cabecera
Ruta a la imagen para la cabecera del correo electrónico. No incluir http://dominio.tld
Introducir email:
Desde el Ayuntamiento queremos agradecerle su colaboración para el mantenimiento y mejora de del municipio.
A continuación le detallamos los datos de la incidencia recibida. Le mantendremos informados del estado y resolución de la misma.
PASO 7 mensaje que recibirá el usuario
Este texto se antepndrá en las respuestas por correo a los remitentes de las incidencias.
Firma de mensajes:
Ajuntament de Picassent -
Pl. de l'Ajuntament, 19 - 46220 Picassent (València)
Tel. 96 123 01 00 - Fax 96 123 39 55
email: ajuntament@picassent.es
PASO 8 Firma del Ayuntamiento que aparece en el pie del mail
Esta firma se añadirá a las respuestas por correo a los remitentes de las incidencias.
Issue assgination
Assignation text:
Desde el Ayuntamiento damos parte de una incidencia recibida para iniciar trabajos de mantenimiento y resolución de la misma.
PASO 9 mensaje que recibirá a quien se le asigna la incidencia
This text will be sent to users upon assignation.
Notificar por push al remitente
Tipos de incidencia:
{
"issues": {
"consultas":{"name": "Consultas"},
"sugerencias":{"name": "Sugerencias"},
"solicitudes":{"name": "Solicitudes"},
"incidencias":{"name": "Incidencias"},
"edificios_almacen":{"name": "Edificios - Almacén"},
"edificios_ateneu":{"name": "Edificios - Ateneu"},
"edificios_auditorio":{"name": "Edificios - Auditorio"},
"edificios_ayuntamiento":{"name": "Edificios - Ayuntamiento"},
"edificios_biblioteca_playa":{"name": "Edificios - Biblioteca Playa"},
"edificios_ca_la_vila":{"name": "Edificios - Ca la Vila"},
"edificios_campo_pesudo":{"name": "Edificios - Campo Pesudo"},
"edificios_campos_boqueras":{"name": "Edificios - Campos Boqueras"},
"edificios_casa_de_la_cultura":{"name": "Edificios - Casa de la Cultura"},
"edificios_casa_de_fusta":{"name": "Edificios - Casa de Fusta"},
"edificios_casa_de_la_musica":{"name": "Edificios - Casa de la Música"},
"edificios_caseta_cruz_roja":{"name": "Edificios - Caseta cruz roja"},
Utilice notación JSON para este ajuste.
Ajustes de la APP
Guardar configuración
Restablecer valores predeterminados

## 3. Gestión de usuarios

Los administradores del panel con permiso de webmaster podrán gestionar el alta de usuarios y roles.
Los usuarios y la gestión de usuarios es una de las funcionalidades integradas de la aplicación. En esta sección se describe el proceso de creación de usuarios, de roles y de asignación de roles y permisos a usuarios.




Accederemos al contenido desde el panel de Administración de usuarios



Información de la cuenta

**Nombre de usuario:** *

PASO 1 Introducir un nombre de usuario

Se permite la utilización de espacios; los signos de puntuación no están permitidos a excepción de puntos, guiones altos y guiones bajos.

**Dirección de correo electrónico:** *

PASO 2 Introducir el correo electrónico válido del usuario

Una dirección de correo electrónico válida. Todos los correos del sisten
solamente será usada para recibir una contraseña nueva o para el envío de ciertas noticias y avisos.

**Contraseña:** *

**Confirmar contraseña:** *

PASO 3 Contraseña y confirmación de la contraseña

Proporcione una contraseña para la cuenta nueva en ambos campos.

**Estado:**

- Bloqueado
- Activo

PASO 4 Los usuarios deberán estar activos

**Roles:**

- usuario registrado
- Administrador Incidencias
- Agua potable
- Alcantarillado
- Alumbrado
- Ascensores
- desarrollo
- edificios
- Extintores
- Inspección
- Inspección Urbanismo
- Jardineria
- Juegos infantiles
- Limpieza
- Limpieza de edificios
- Limpieza vías públicas
- logistica
- Mantenimiento
- Medio Ambiente
- Otros
- Policia
- Redactor
- Residuos
- SMML
- Trafico
- Urbanismo
- vias publicas
- Webmaster

PASO 5 Marcar los roles que queremos que el usuario que estamos creando pueda asignar

- Avisar al usuario de la cuenta nueva

Opciones de idioma

**Idioma:**

- Español
- Valencià

El idioma predeterminado de esta cuenta para mensajes de correo, y el idioma preferido para la presentación del sitio.

Crear nueva cuenta

Interfaz de creación de usuario:

Cumplimente el formulario con los datos del nuevo usuario. Los elementos señalados con un asterisco son obligatorios.
La dirección de correo electrónico no acepta emails compartidos. Especifique uno diferente por cada cuenta.

Los roles autorizan los distintos niveles de acceso al portal. El Redactor puede crear y editar contenido y el Webmaster puede modificar la estructura del portal y crear nuevos usuarios.
Podemos seleccionar también la opción de Avisar al usuario de la cuenta nueva. En este caso, se enviará un email al correo que hayamos puesto en el campo de correo electrónico avisándole que se ha creado la cuenta.

Por último, podemos seleccionar un idioma predeterminado que será el idioma por defecto en el que se mostrará la web para este usuario.

Para finalizar la creación del usuario, pulsamos Crear nueva cuenta.




Avda. Ausias March, 104 bajo
E-46026 Valencia
963162089 · 963738507
info@digitalvalue.es
**www.digitalvalue.es**